



### Travailler sur un tapis roulant?

Les répartiteurs du [centre 9-1-1](#) du comté de Washington, dans l'état américain de l'Oregon, participent actuellement à une étude de l'[Oregon Health & Science University](#). Sur une base volontaire, ils ont commencé, il y a six mois, à utiliser durant leur quart des tapis roulants installés à leurs postes de travail. Les machines ont une vitesse maximale de 3,2 km/h (2 mph).

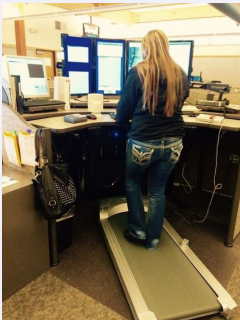


Photo: KGW-TV, Portland

L'étude mesure les effets sur la réaction, l'humeur et la santé des employés du centre d'appels d'urgence qui utilisent les tapis roulants. Plusieurs préposés mentionnent qu'après une courte période d'adaptation, ils ont commencé à se sentir mieux après avoir utilisé les appareils; certains ont aussi perdu du poids. Ils disent de plus que l'exercice contribue à la concentration, à l'éveil et à la réduction du stress. La marche sur un tapis roulant ne nuit pas au travail, puisqu'il est possible d'arrêter l'équipement au besoin. Il ne reste qu'à éviter les faux pas...

Il est encore trop tôt pour tirer des conclusions, selon le [chercheur](#) responsable du projet. Nous suivrons la publication des résultats et vous en informons.

### Nouvelles du CRTC



Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

#### • TÂCHE 76 DU GTSU

Le nouveau formulaire d'identification de tâche ([FIT](#)) 76 du GTSU\*, *Évaluation des conséquences des appels 9-1-1 par WiFi (traduction libre)* a été approuvé le 13 mars 2015 par le Comité directeur du CRTC sur l'interconnexion ([CDCI](#)), lequel chapeaute les divers groupes de travail.

Pilotés par M. Robert Sired, représentant de TELUS, les travaux du FIT 76 consistent à déterminer la meilleure façon de traiter les appels 9-1-1

### Nouvelles du CRTC (suite)

effectués sur un réseau WiFi grâce à des téléphones « intelligents », ou des applications sur tablettes ou ordinateurs. Ce type de service de données est offert par un abonnement qui utilise un numéro de téléphonie mobile. Les travaux consistent à déterminer la façon de traiter ce type d'appel VoIP au niveau des réseaux, s'il faut appliquer les normes de localisation de la [Phase 2](#) (données X et Y) du service 9-1-1 sans fil, le traitement du rappel par le centre 9-1-1, et ultimement, déterminer si cette pratique est appropriée.

Les personnes intéressées peuvent présenter des contributions jusqu'au 31 octobre 2015, et le rapport des recommandations doit être déposé en décembre 2015.

#### • TÂCHE 77 DU GTSU

Le nouveau formulaire d'identification de tâche ([FIT](#)) 77 du GTSU\*, *Évaluation de l'architecture de réseau i3 de NENA pour le service 9-1-1 de nouvelle génération (traduction libre)* a également été approuvé le 13 mars 2015 par le [CDCI](#).

Il s'agira de déterminer si l'architecture de référence de base [i3 de NENA](#) peut devenir un standard approprié pour le Canada. L'i3 constitue une étape vers l'établissement du NG911. Il permet de concilier l'environnement d'un réseau de communications IP pour les communications d'urgence [Emergency Services IP network (ESInet)] avec les équipements et les appareils de génération précédente, susceptibles d'être utilisés de nombreuses années encore avant que la transition ne soit complétée.

Si le standard est approprié, des ajustements sont-ils requis, et si oui lesquels? Les autres options seront aussi examinées. Rappelons que la proposition d'adoption du standard *Canadian i2* proposée par certains fournisseurs avait déjà été rejetée par le CRTC par la Décision de télécom [CRTC 2010-387](#).

On examinera les objections éventuelles à l'adoption de ce standard, et si les fournisseurs de SPAU l'anticipent déjà dans leurs plans de développement. L'un des arguments en faveur d'un seul standard nord-américain est l'uniformité des solutions technologiques et leur compatibilité, un synonyme d'économies et

### Nouvelles du CRTC (suite)

d'un plus grand choix de fournisseurs d'équipements et de systèmes, en comparaison avec un standard strictement canadien.

Le dossier est piloté par le président du GTSU, M. Chris Kellef. Les intéressés peuvent présenter des contributions jusqu'au 31 octobre 2015, et le rapport final doit être déposé au CRTC en décembre 2015.

Rappelons que nous avons demandé au CRTC que de l'information adaptée soit offerte sur le terrain aux représentants municipaux ou gouvernementaux sur les [caractéristiques de base](#) du standard i3 NENA par les fournisseurs du SPAU. L'information n'est pas accessible à tous en raison d'aspects hautement techniques. Une meilleure connaissance et compréhension des possibilités offertes ainsi que des éléments à prévoir ou qui nécessitent plus d'attention serait indispensable.

#### • RETRAIT DU DERNIER TÉLÉPHONE PAYANT - CONSULTATION DES COLLECTIVITÉS

La Coalition pour le service 9-1-1 au Québec (Agence, ACUQ, CAUCA) a déposé, le 30 mars 2015, ses [observations](#) dans le cadre de l'Avis de consultation de télécom [CRTC 2015-66, Résultats de la procédure d'établissement des faits sur le rôle des téléphones payants dans le système canadien des communications - Suivi de la politique de notification publique relative au retrait du dernier téléphone payant dans une collectivité](#).

Notre [dernier numéro](#) présentait sommairement les rapports publiés le 26 février 2015 par le CRTC sur les téléphones payants et leur rôle pour les appels d'urgence.

Nos observations rappellent au Conseil l'utilité de ce service, bien qu'il soit moins utilisé en raison de la popularité du service sans fil. Elles recommandent également d'élargir la définition de « collectivité », d'établir des critères d'analyse et de fournir des renseignements précis aux administrations municipales dans chaque cas, en plus de rendre obligatoire la consultation du service de police local.

Le CRTC devrait publier sa décision au plus tard le 8 août 2015.

\* Groupe de travail Services d'urgence

## Sommet Télécom 2015

**CCT** La douzième édition du sommet *Télécom 2015 Montréal* de la Communauté des consultants en télécommunication du Québec se tiendra les 21 et 22 avril 2015 à Boucherville. L'événement attire généralement environ 500 participants.

L'atelier D3 de la « Journée des clients » est intitulé *L'E911 et l'état des centrales 911 au Québec*. Le conférencier sera M. Martin Trépanier, de la firme Admo-tech inc., accompagné des panélistes Richard Côté et Michel Henri, consultants, et du modérateur Érick Morin. Le sujet devrait intéresser, entre autres, les propriétaires, vendeurs et installateurs de services téléphoniques multilignes VoIP à l'affût des meilleures pratiques pour assurer la sécurité de leurs clients et des visiteurs de leurs établissements. Les intéressés peuvent consulter le [programme](#) et s'[inscrire](#) en ligne.

Rapport du CITIG :  
Communications d'urgence  
transfrontalières

Le Groupe d'intérêt canadien en technologie de l'interopérabilité, connu sous son acronyme anglais de [CITIG](#), a publié le 11 mars 2015 le [rapport](#) intitulé *Cross Border Communications Report: Barriers, Opportunities, and Solutions for Border Area Emergency Responders* (disponible en langue anglaise seulement). Le document a été préparé conjointement avec l'organisme américain *National Public Safety Telecommunications Council (NPSTC)*, qui regroupe les organisations qui souhaitent l'amélioration des communications liées à la sécurité publique et leur interopérabilité.

Un petit rappel utile : la [commission](#) conjointe canado-américaine qui gère la [frontière commune](#) internationale avec les États-Unis d'Amérique indique que celle-ci a une longueur de 8 891 km (dont 813 km pour le Québec). C'est ainsi que les services d'urgence (d'incendies, le plus souvent) de plusieurs communautés frontalières du Québec, des états du Maine, du Vermont, du New Hampshire et de New York portent régulièrement secours en raison de leur proximité ou d'ententes de desserte. Les centres 9-1-1 qui desservent les régions frontalières au Québec sont familiers avec cette situation et les complications qui en découlent parfois.

Le rapport présente l'état de la situation

Rapport du CITIG :  
Communications d'urgence  
transfrontalières (suite)

dont les difficultés des intervenants transfrontaliers à communiquer entre eux, en raison d'obstacles technologiques et juridiques. Il cite, comme exemple, un incident dans le sud-ouest du Québec où les centres 9-1-1 canadiens et américains qui coordonnaient l'action d'intervenants des deux pays sur le Saint-Laurent ne pouvaient communiquer directement par radio. Ils ont donc dû recourir à une communication téléphonique pour échanger et transmettre de l'information à leurs intervenants respectifs.

Le rapport formule 35 recommandations afin d'améliorer l'interopérabilité des communications, regroupées sous cinq thèmes : gouvernance, procédure opérationnelle normalisée, technologie, formation et entraînement et, enfin, documentation de l'usage. L'une des recommandations nous interpelle plus directement (*traduction libre*):

« 3.4 De s'assurer, lors du déploiement du NG911 dans chacun des pays, de la mise en place d'un cadre technologique qui permette le partage de renseignements liés à la gestion de l'urgence en temps réel entre les intervenants sur le terrain. »

Malgré les lacunes démontrées dans ce rapport, il faudra sûrement encore du temps, des ressources financières ainsi que la volonté et le soutien des gouvernements pour venir à bout des nombreux obstacles, et finalement mettre en place une solution standardisée d'un bout à l'autre du pays.

TELUS veut utiliser le SPAU de Bell  
au Québec

La Société TELUS Communications a soumis l'avis de modification tarifaire n° 610 (en français) à l'approbation du CRTC le 24 novembre 2014. Cet avis indique que TELUS a conclu une entente avec Bell Canada afin d'acheminer les appels 9-1-1 reçus de ses commutateurs locaux [au Québec](#) vers les commutateurs de transit de Bell pour les deux centres d'appels d'urgence sur son territoire. TELUS ne se connecterait donc plus directement à ces centres [au Québec](#) situés sur son territoire d'entreprise de service local titulaire (ancien monopole), et signale ainsi l'abandon au niveau tarifaire de son [propre](#) Service public d'appel d'urgence (SPAU).

L'entente a aussi pour effet d'obliger les entreprises de services locaux concu-

TELUS veut utiliser le SPAU de Bell  
au Québec (suite)

rentes et les fournisseurs de service sans fil sur le territoire titulaire de TELUS à contracter l'acheminement des appels 9-1-1 de leurs abonnés auprès de Bell Canada.

Le CRTC a requis des [renseignements additionnels](#) détaillés le 24 février 2015, dont entre autres les motifs qui ont poussé TELUS à se raccorder aux commutateurs de transit 9-1-1 de Bell au Québec. Après avoir [obtenu](#) un délai additionnel de réponse, TELUS [a indiqué](#), le 17 mars, qu'elle aurait dû effectuer des investissements importants pour faire passer son réseau 9-1-1 en mode IP, entre autres pour offrir la fonction de mise à jour de la localisation de l'appelant sans fil. La meilleure solution lui a semblé d'utiliser le réseau de Bell, d'autant plus que depuis toujours, les centres d'urgence 9-1-1 du territoire de TELUS au Québec sont connectés aux commutateurs de transit 9-1-1 de Bell (données) et à ceux de TELUS (voix). Le passage complet aux commutateurs de Bell vient ainsi simplifier les opérations des centres 9-1-1 en réduisant les points d'interface. L'avis de modification tarifaire [610a](#) a également été déposé en guise de complément de réponse.

Le CRTC devrait se prononcer sur la demande d'ici la fin d'avril 2015. Cela n'aura pas d'incidence sur le service 9-1-1 au Québec et facilitera même possiblement le travail des centres 9-1-1 jusqu'ici desservis par TELUS.

Téléavertisseurs en  
Basse-Côte-Nord : Prolongation

La Société TELUS Communications prolonge son service de téléavertisseurs en Basse-Côte-Nord pour une période additionnelle de six mois. La fin du service était prévue le 31 mars 2015, ce qui soulevait l'inquiétude de plusieurs municipalités au sujet de leurs services d'urgence (voir notre numéro de [février](#)).

En raison de l'absence de couverture cellulaire comme moyen alternatif de communication dans la plupart des secteurs concernés, une entreprise spécialisée examine la possibilité d'assurer la transition et d'offrir le service à l'avenir.

## Nouvelles du texto au 9-1-1

Au 1<sup>er</sup> avril 2015, 1 485 personnes sont inscrites auprès de leur fournisseur de service sans fil au Canada au service de texto au 9-1-1 réservé aux personnes sourdes, malentendantes ou qui

### Nouvelles du texto au 9-1-1 (suite)

présentent un trouble de la parole (SMTP). Notons que le tiers des francophones inscrits au service le sont dans les autres provinces canadiennes.

Deux nouveaux centres 9-1-1 du sud-ouest ontariens offrent le service T911 depuis le 26 mars 2015. Il s'agit du Service de police régional de [Waterloo](#), qui dessert également les villes de Cambridge, de Kitchener ainsi que quatre cantons adjacents, et de celui de la ville voisine de [Guelph](#). La population combinée desservie par ces centres d'appels d'urgence est d'environ 640 000 personnes. Avant le lancement du service dans leur région, ils ont pris soin de s'associer à la [Société canadienne de l'ouïe](#) pour offrir des forums d'information destinés aux personnes SMTP. La liste à jour des endroits qui offrent le service T911 au Canada est disponible [en ligne](#).



La Police provinciale de l'Ontario (O.P.P.) prévoit offrir le service T911 dans ses cinq centres d'appels 9-1-1 à compter du 15 avril 2015. Rappelons qu'elle opère des centres primaires 9-1-1 dans le cadre d'[ententes de services policiers](#) rendus à 324 municipalités, ainsi qu'à une vingtaine de réserves autochtones. Ses centres primaires et secondaires d'appels d'urgence sont tous reliés au Service public d'appels d'urgence (SPAU) ontarien depuis de nombreuses années.

### Service 9-1-1 de Trois-Rivières



La Ville de Trois-Rivières a annoncé, dans un [communiqué](#) du 18 février 2015, son intention de procéder à un appel d'offres pour la prise en charge du service de réponse 9-1-1 dans son territoire. Le nombre de préposés permanents affectés aux télécommunications à la Direction de la sécurité publique diminuerait substantiellement, les autres étant déplacés au sein de l'organisation municipale.

Selon la Ville, ce virage est relié à l'implantation d'une nouvelle technologie prévue pour l'été 2015 et au renouvellement de la certification 9-1-1 à réaliser.

Au cours des cinq dernières années, le centre d'appel 9-1-1 de Trois-Rivières a reçu en moyenne plus de 65 000 appels. De ce nombre, environ 33 000 sont destinés aux services de police et des incendies.

### Service 9-1-1 américain : Amendes salées

Le 18 mars 2015, le *Federal Communications Commission* (FCC), organisme américain de réglementation des télécommunications, a annoncé le règlement de deux dossiers relatifs au service 9-1-1.



Dans le premier cas, une petite entreprise de télécommunication d'une région de l'Oklahoma acheminait tous les appels 9-1-1 de ses abonnés à une boîte vocale qui indiquait de composer...le 9-1-1. À la fin du message, on invitait les clients à presser le « 0 » pour obtenir de l'aide. Les explications de l'entreprise n'ont pas été acceptées par le FCC, et une amende de 100 000 \$ a été imposée.

Dans l'autre cas, le FCC a annoncé que l'importante entreprise de télécommunication Verizon a accepté un [règlement volontaire](#) comportant une amende de 3,4 M \$ pour mettre fin à un processus d'investigation. Le tout découle du [rapport d'enquête](#) publié à la suite d'une panne d'une partie de son réseau 9-1-1 survenue en avril 2014. Celle-ci a affecté 750 000 abonnés sans fil de neuf comtés du nord de la Californie durant six heures. Elle s'inscrivait dans une panne plus vaste du réseau 9-1-1 qui a touché 11 millions de personnes dans sept états (83 centres 9-1-1), en raison d'un problème logiciel d'un sous-traitant.

Pour l'avenir, l'entreprise s'est engagée à assurer la résilience de son réseau d'acheminement des appels d'urgence, à mieux détecter les pannes, à en aviser les centres 9-1-1 rapidement (ce qui avait été omis) et à prendre rapidement, le cas échéant, toute mesure correctrice nécessaire.

Au Canada, il n'y a pas actuellement d'enquête du CRTC ou de reddition de comptes lors de pannes du réseau 9-1-1, comme en décembre 2014 au [Manitoba](#) ou en septembre 2013 dans [trois provinces](#). De tels incidents demeurent heureusement assez rares.

Le CRTC a toutefois annoncé, au paragraphe 41 de la Politique réglementaire de télécom [CRTC 2014-342, Plan d'action concernant les services 9-1-1](#), son intention d'entreprendre prochainement une instance sur la fiabilité et la résilience des réseaux 9-1-1 au Canada. Celle-ci viserait à identifier et à corriger des faiblesses éventuelles, ainsi qu'à établir l'obligation d'envoi d'avis aux centres d'appels d'urgence pour leur signaler toute panne sur le réseau 9-1-1 susceptible d'affecter la population desservie.

### Centre 9-1-1 recertifié

Le ministère de la Sécurité publique du Québec a renouvelé le certificat de conformité aux normes gouvernementales du centre d'appels d'urgence 9-1-1 de la Ville de Québec le 18 mars 2015.

### Appels d'urgence automatiques : Automobiles et vie privée

Nous avons présenté, le [mois dernier](#), un rapport américain sur les possibilités de piratage et de contrôle à distance maléfaisant de véhicules. Un autre élément, canadien cette fois, s'ajoute au dossier. Le 25 mars 2015, l'[Association](#) pour la liberté de l'information et la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique a publié le [rapport](#) intitulé *The Connected Car : Who is in the Driver Seat?*, avec le soutien du [Commissariat](#) à la protection de la vie privée du Canada.



Photo : Steve Marcus/Reuters

Les autos ne sont plus vraiment des endroits privés. Le document décrit plusieurs aspects méconnus des « ordinateurs sur roues » que deviennent les véhicules automobiles. Certains constats sont inquiétants : multiples données accumulées ou transmises sans autorisation par les systèmes des véhicules connectés, leur intérêt pour des tiers et, enfin, aspects juridiques relatifs à la protection de la vie privée ou du consentement qui seraient peu ou pas respectés actuellement au Canada.

Le rapport traite également des données transmises, en cas d'impact, par les systèmes d'appels automatiques aux centres d'assistance des manufacturiers ou directement aux centres d'urgence 9-1-1. On propose de revoir leur configuration afin de protéger certains renseignements, particulièrement à l'égard de tiers non autorisés ou pour des usages autres que ceux prévus. La situation canadienne est comparée aux futures normes de confidentialité européennes pour le système télématique d'urgence [eCall](#), ainsi qu'avec celles du système russe [ERA-Glonass](#).

Les recommandations du rapport proposent l'imposition de règles gouvernementales sur la protection des données des véhicules connectés, ainsi que la configuration « confidentielle » des systèmes par défaut. Les utilisateurs qui désirent bénéficier de certains services interactifs jugés pratiques demeureraient libres de partager leurs données avec des tiers, s'ils donnent un consentement exprès à cet effet.

### Gérer un événement majeur dans le grand Montréal?



L'organisme [Techno Montréal](#) présentera, le 17 avril 2015 à l'UQÀM, l'atelier *Montréal, métropole numérique et résiliente : Sommes-nous prêts à gérer un événement majeur dans le Grand Montréal?* Cette activité s'adresse aux organismes et aux administrations publiques à la recherche de solutions afin d'assurer leur résilience, ainsi qu'aux entreprises et organisations qui offrent des solutions technologiques et souhaitent les présenter aux responsables de la sécurité publique et civile. Parmi les sujets d'ateliers, on trouve la continuité des opérations et la résilience des réseaux de télécommunications d'urgence et des infrastructures essentielles. Le [programme](#) détaillé et le [formulaire](#) d'inscription sont disponibles en ligne.

### Forum sur le NG911



Les associations [APCO Canada](#) et [iCERT](#) (Industry Council for Emergency Response Technologies) présentent le *Next Generation 911 Forum: Protecting People & Privacy* les 12 et 13 mai 2015, à Toronto. Plus de renseignements sont disponibles [en ligne](#).

### Prochain congrès de l'ACUQ

À noter à votre agenda : le congrès 2015 de l'Association des centres d'urgence du Québec se tiendra à l'hôtel Château Bromont, du 11 au 13 novembre. Plus [de détails](#) sont à venir.



### Services essentiels - Centres de communication santé

Le gouvernement du Québec a adopté, le 18 février 2015, le [Décret 104-2015](#) concernant le maintien des services essentiels en cas de grève dans certains services publics. Ce décret vise plusieurs services ambulanciers au Québec, de même que six centres de communication santé et la Corporation d'urgences-santé.

### Nouveau service : Québec En Alerte

La ministre de la Sécurité publique du Québec, Mme Lise Thériault, a [annoncé](#) le 31 mars 2015 le lancement du service [Québec En Alerte](#). Celui-ci permettra d'informer rapidement les citoyens lors d'événements pouvant porter atteinte à leur vie ou à leur sécurité. Ce système, qui est une initiative pancanadienne des principaux organismes responsables des mesures d'urgence, est déployé dans tout le Canada. Au Québec, c'est le ministère de la Sécurité publique (MSP) qui sera responsable des messages d'alerte au public.

Parmi les événements qui pourront faire l'objet d'un message d'alerte civile, on note les avis relatifs au service 9-1-1 (ex. : panne du service).



Il est possible de [s'abonner](#) aux alertes sur un appareil mobile (moyennant des frais mensuels...) ou d'en apprendre davantage sur le site Web de [MétéoMédia](#), qui gère le système de diffusion.

Le CRTC a également émis un [communiqué](#), car ce système découle de la Politique réglementaire de radiodiffusion CRTC [2014-444](#) du 29 août 2014, *Règles encadrant la distribution obligatoire de messages d'alerte en cas d'urgence*. Celle-ci ordonnait la mise en place du Système national d'alertes au public (SNAP) à compter du 31 mars 2015. Les personnes à travers le pays qui écoutent la radio ou qui regardent la télévision recevront [en direct](#), par l'interruption des émissions, des avis d'urgences imminentes émis par les autorités provinciales qui seront accompagnés d'un signal sonore particulier. Elles pourront ainsi réagir de manière appropriée.

Les entreprises de distribution par câble et par satellite, les stations de radio, les stations de télévision en direct et les services de vidéo sur demande sont tous tenus de commencer à transmettre des messages d'urgence. Les radiodiffuseurs de campus universitaires, communautaires et autochtones ont jusqu'au 31 mars 2016 pour se conformer à cette exigence.

### Téléphonie cellulaire : Déploiement confirmé

Les municipalités régionales de comté du Domaine-du-Roy, de Maria-Chapdelaine et de Lac-Saint-Jean-Est ont accepté le plan de couverture du territoire qui prévoit l'ajout de tours de téléphonie cellulaire, un sujet traité dans notre numéro [de février](#). Si le gou-

### Téléphonie cellulaire : Déploiement confirmé

vernement du Québec confirme sa nécessaire contribution, le projet améliorera la sécurité en facilitant, entre autres, l'accès au service 9-1-1 à l'aide d'un appareil sans fil. Le tout devrait être réalisé d'ici un an, à un coût évalué à 6,5 M \$.

Dans la même veine, la municipalité de Saint-Ludger-de-Milot, au Lac Saint-Jean (avec l'aide de Bell Mobilité) et celle de Sainte-Thècle, en Mauricie (avec l'aide de TELUS) sont depuis peu desservies par un service cellulaire dans leur territoire, une amélioration à la sécurité des résidents et des visiteurs.

### Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion de sujet ou un commentaire, partager une réalisation de votre équipe, témoigner d'une expérience particulière ou nous informer d'une activité susceptible d'intéresser nos lecteurs, transmettez vos textes ou photographies à l'adresse courriel : [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org).

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec.

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :  
[info@agence911.org](mailto:info@agence911.org)

Éditeur :  
Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture :  
Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

Mise en page :  
Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence :  
2954, boulevard Laurier, bureau 300  
Québec (Québec) Canada G1V 4T2  
Téléphone : 418 653-3911  
Sans frais : 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ :  
1370, rue Notre-Dame Ouest  
Montréal (Québec) Canada H3C 1K8  
[info@acuq.qc.ca](mailto:info@acuq.qc.ca)  
Téléphone : 514 282-2747

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

© Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle de ce bulletin à des fins non commerciales est autorisée, à la condition toutefois de citer la source.

Tous les numéros sont disponibles sur le site Web [www.agence911.org](http://www.agence911.org), dans la section *Publications*.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : Septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec